



Musterlösung

Gestalten von Kunden-
oder Lieferantenbeziehungen
Critical Incident 1: (kommunikativ)
«Unvollständige Lieferung»
(Fremdsprache)
Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

Critical Incident 1 (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung» (Fremdsprache)

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen Elektronikfachhandel. Ihr Betrieb arbeitet schon viele Jahre erfolgreich mit der Computerfirma «Tecnica» mit Sitz in Italien zusammen. Ihre Vorgesetzte hat vor Kurzem die neuesten Computermodelle der Firma «Tecnica» bestellt. Diese Computer sollen in der kommenden Woche den Kundinnen und Kunden im Rahmen einer grossen Verkaufspräsentation vorgestellt werden. Als Sie die eingetroffene Lieferung kontrollieren, fällt Ihnen auf, dass zwar alle Geräte geliefert wurden, allerdings fehlt noch ein Teil der erforderlichen Kabel und Stecker (cavi e spine). Da es sich um gerätespezifisches Zubehör (accessori specifici) handelt, können diese nicht durch herkömmliche Kabel und Stecker ersetzt werden. Sie kontaktieren die Firma «Tecnica» daher umgehend telefonisch.

Aufgabe

- Beschreiben Sie in der Fremdsprache Schritt für Schritt und anhand von Beispielen, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Erklären Sie, warum Sie so vorgehen und welche Kommunikationstechniken Sie anwenden.

Beurteilung

- Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:
- Kommuniziert die kandidierende Person in der beschriebenen Situation angemessen und setzt sie Kommunikationstechniken richtig ein?

Zeitrahmen

- 5 Minuten
- Max. 2 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.

Musterlösung

Critical Incident 1 (kommunikativ): «Unvollständige Lieferung» (Fremdsprache)

Mögliche Vorgehensschritte	Beispiele	Geeignete Kommunikationstechniken ¹
Saluto il fornitore, mi presento e spiego educatamente la situazione.	«Buongiorno, sono... La contatto in riferimento al nostro ordine. Qualche tempo fa abbiamo ordinato gli ultimi modelli dei vostri computer, abbiamo appena ricevuto la consegna. In seguito a una prima verifica, ho constatato che parte dei cavi e delle spine non è stata inviata.»	→ Gegenüber begrüßen → Anliegen erklären
Pongo domande aperte per informarmi sulle cause del problema.	«Mi può spiegare per quale motivo la consegna è incompleta?»	→ Geeignete Fragetechniken
Informo il fornitore circa le ripercussioni del ritardo.	«Abbiamo bisogno dei vostri prodotti poiché la settimana prossima i computer saranno presentati alla clientela.» «Facciamo affidamento su di voi in quanto partner di lunga data.»	→ Sichtweise schildern
Richiedo una soluzione.	«Può proporci una soluzione e accordarci uno sconto per il ritardo nella consegna?» oppure «Può inviarci i cavi e le spine entro la fine della settimana?»	→ Gemeinsame Lösungsfindung
Chiedo al fornitore di definire le successive azioni da intraprendere.	«La prego di indicarmi la data di consegna esatta e di confermarci il tutto per iscritto.»	→ Weiteres Vorgehen definieren → Gespräch abschliessen

No Go

→ Dem Lieferanten die Schuld geben.

¹ HINWEIS für Expertinnen und Experten: Die hier genannten Techniken sind Beispiele. Es sollen verschiedene Terminologien zugelassen werden. Wichtig ist, dass die Lernenden ihr Handeln reflektieren und begründen können.

Verständnisfragen

Stellen Sie bei Bedarf zwei bis drei Verständnisfragen zum geschilderten Vorgehen, zum Beispiel: «Können Sie ... noch einmal wiederholen? Können Sie ... noch einmal in anderen Worten beschreiben? Was genau meinen Sie mit Aktiv zuhören, wie machen Sie das in dieser Situation?»